

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Penulis pada saat proses Kerja Praktek di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, berperan sebagai *Public Relation* dalam perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mempunyai tanggung jawab sangat penting dan berperan sebagai *Public Relation* atau Humas tersebut merupakan kunci keberhasilan dan dasar dalam membangun hubungan komunikasi melalui sosial media. Oleh karena itu kegiatan penulis sebagai seorang *Public Relation* atau Humas harus bekerja secara profesional sesuai *Standart Operasional Procedurer* (SOP) dalam divisi *Public Relation* atau Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dengan membuat konten poster atau konten di sosial media yang berisi informasi seputar gangguan pipa bocor, air keruh, pemasangan pipa baru, bantuan subsidi tangki air gratis.

Peran Humas dalam mengelola media sosial PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam membangun citra yang positif bagi perusahaan dan membentuk hubungan yang lebih interaktif terhadap pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Cepat dan tanggap merupakan prinsip Humas dalam menanggapi pelanggan di sosial media yang menjadi kunci utama untuk menciptakan opini positif di masyarakat. Di sisi lain media sosial mampu memberi informasi pesan perusahaan secara cepat agar segera diketahui oleh masyarakat Kota Surabaya. Peranan divisi Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya membantu perusahaan untuk memberikan informasi secara:

1. Menjalani hubungan dengan baik kepada pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melalui sosial media.
2. Memelihara reputasi ke pelanggan PDAM Surya Sembada dalam menjalani hubungan sosial.
3. Menggunggah konten aktivitas yang dilakukan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam membentuk citra positif kepada pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

IV.1 Saran

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebaiknya menambah isi konten di sosial media dengan tujuan memberikan informasi pelanggan PDAM Surya Sembada. Dengan hal tersebut pelanggan PDAM mengetahui informasi secara cepat yang telah diberikan oleh Humas PDAM Surya Sembada. Karena jika tidak membuat konten setiap hari maka pelanggan PDAM Surya Sembada kekurangan informasi dari PDAM seperti, gangguan pipa bocor.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Fatimah. 2017. "Efektivitas Marketing Public Relation Dalam Membangun Citra Merek Perusahaan Jasa Telekomunikasi." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 1(1): 1–9.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/1565>.
- Dennis McQuail. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail Edisi Buku Denis McQuail*.
- Faiz, Faiz, and Didik Rahwiniyanto. 2019. "Humas Dalam Perspektif Ontologis: Tinjauan Fungsional Manajemen Humas." *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3(2): 109–20.
- Hidayat, Dasrun, Engkus Kuswarno, Feliza Zubair, and Hanny Hafiar. 2018. "Public Relations Communication Behavior through a Local-Wisdom Approach: The Findings of Public Relations Components via Ethnography as Methodology." *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* 34(3): 56–72.
- Ishak, Aswad. 2012. "Peran Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi." *Jurnal ASPIKOM* 1(4): 373.
- Juwita, Elsa Puji, Dasim Budimansyah, and Siti Nurbayani. 2015. "Peran Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Siswa." *Sosietas* 5(1).
- Lubis, Evawani Elysa. 2012. "Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 12(1): 51–60.
- Marta, Revi. 2020. "Peran Media Sosial Dalam Mempromosikan Pariwisata Sumatera Barat." *Jurnal Ranah Komunikasi (JRK)* 3(2): 102.
- Maythalia Joni, I Dewa Ayu, and Hadi Sutarmanto. 2019. "Disonansi Kognitif Gay Terkait Budaya Patrilineal Di Bali." *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 3(1): 1.
- Musyarrofah, Mifrohatul. 2018. "Peran Humas Dalam Pengembangan Pendidikan Tinggi." *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 2(1): 11–23.

- Normasari, S. 2013. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 6(2):77767.
- Rachmat Kriyantono, Ph.D. 2021. *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis Dan Pemerintah*. Kencana.
- Rustiana, Deden, and Nina Rahayu. 2017. "Analisis Sentimen Pasar Otomotif Mobil: Tweet Twitter Menggunakan Naïve Bayes." *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer* 8(1): 113–20.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU Departemen Studi Perpustakaan Dan Informasi." *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi* 1(1): 28–36.
- Sari, Dian Septiana, and Irawan. 2020. "STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL (Studi Pendekatan Structural Equation Modeling)." *Jurnal Manajemen Tools* 12(1): 21–37. <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/866>.
- Zubair, Agustina. 2017. "Fenomena Facebook: Keterlibatan Teknologi Komunikasi Dalam Perkembangan Komunikasi Manusia." *Jurnal ASPIKOM* 1(1): 60.
- Abdillah, Fatimah. 2017. "Efektivitas Marketing Public Relation Dalam Membangun Citra Merek Perusahaan Jasa Telekomunikasi." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 1(1): 1–9. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/1565>.
- Dennis McQuail. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail Edisi Buku Denis McQuail*.
- Faiz, Faiz, and Didik Rahwiniyanto. 2019. "Humas Dalam Perspektif Ontologis: Tinjauan Fungsional Manajemen Humas." *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3(2): 109–20.
- Hidayat, Dasrun, Engkus Kuswarno, Feliza Zubair, and Hanny Hafiar. 2018. "Public Relations Communication Behavior through a Local-Wisdom Approach: The Findings of Public

- Relations Components via Ethnography as Methodology.” *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* 34(3): 56–72.
- Ishak, Aswad. 2012. “Peran Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi.” *Jurnal ASPIKOM* 1(4): 373.
- Juwita, Elsa Puji, Dasim Budimansyah, and Siti Nurbayani. 2015. “Peran Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Siswa.” *Sosietas* 5(1).
- Lubis, Evawani Elysa. 2012. “Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 12(1): 51–60.
- Marta, Revi. 2020. “Peran Media Sosial Dalam Mempromosikan Pariwisata Sumatera Barat.” *Jurnal Ranah Komunikasi (JRK)* 3(2): 102.
- Maythalia Joni, I Dewa Ayu, and Hadi Sutarmanto. 2019. “Disonansi Kognitif Gay Terkait Budaya Patrilineal Di Bali.” *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 3(1): 1.
- Musyarrofah, Mifrohatul. 2018. “Peran Humas Dalam Pengembangan Pendidikan Tinggi.” *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 2(1): 11–23.
- Normasari, S. 2013. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei PadaTamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang.” *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 6(2): 77767.
- Rustiana, Deden, and Nina Rahayu. 2017. “Analisis Sentimen Pasar Otomotif Mobil: Tweet Twitter Menggunakan Naïve Bayes.” *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer* 8(1): 113–20.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU Departemen Studi Perpustakaan Dan Informasi.” *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi* 1(1): 28–36.
- Sari, Dian Septiana, and Irawan. 2020. “STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL (Studi Pendekatan Structural Equation Modeling).” *Jurnal Manajemen Tools* 12(1): 21–37.

<http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/866>.

Zubair, Agustina. 2017. "Fenomena Facebook: Keterlibatan Teknologi Komunikasi Dalam Perkembangan Komunikasi Manusia." *Jurnal ASPIKOM* 1(1): 60.